Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

Los ciudadanos, usuarios y prestadoras pueden comunicarse con el Indotel a través de los siguientes canales:

Presencial
Av. Abraham Lincoln No. 962, Edificio Osiris, Santo Domingo.

Telefónica
Central telefónica: 829-732-5555.
El Departamento de Asistencia al Usuario (DAU) dispone de los siguientes teléfonos: 809-547-1000 y de manera gratuita 809-200-9707.

Web
Portal web: www.indotel.gob.do
Departamento de Asistencia al Usuario (DAU):
Online: https://dau.indotel.gob.do/formulario-de-reclamacion/
LiveChat: https://dau.indotel.gob.do/
Email: DAU@indotel.gob.do

Redes sociales del DAU

@ApoyoIndotelRD

Whatsapp Apoyo Indotel
(829)471-0313

Oficina de Acceso a la Información (OAI)
Personal: Av. Abraham Lincoln No. 962, Edificio Osiris, Santo Domingo, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m.
Telefónica: 829-732-5555 ext. 6142
Correo Electrónico: OAI@indotel.gob.do o a través del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP).

Quejas y Sugerencias

Todo ciudadano, usuario y prestadora puede presentar sus quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por las siguientes vías:

- Buzón de quejas y sugerencias ubicado en la Recepción de la Institución
- Buzón de quejas y sugerencias ubicado en el portal web, www.indotel.gob.do/buzon-de-sugerencias-para-servicio-brindado-por-indotel/
- Línea de Atención Gubernamental 3-1-1

Las quejas y sugerencias serán respondidas en un plazo no mayor de 15 días laborables, contados a partir de que sean recibidas.

Medida de Subsanación

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta, el ciudadano, usuario o prestadora de servicios podrá presentar su inconformidad, la cual será evaluada. Si se confirma la veracidad de la misma, la Dirección Ejecutiva del Indotel emitirá una carta, en un plazo máximo de quince (15) días laborables, presentando sus disculpas al solicitante por no haber recibido el servicio de manera oportuna, explicando el motivo que originó el incumplimiento y las medidas que serán adoptadas para evitar que vuelva a ocurrir.

Datos de contacto.

Av. Abraham Lincoln No. 962, Edificio Osiris,
Santo Domingo, República Dominicana,
Contacto: 829-732-5555, DAU: 809-547-1000
y desde el interior sin cargos: 809-200-9707.
www.indotel.gob.do

Horario de atención:
Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m.

Escanear aquí para descargar

Unidad Responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano

La unidad responsable de la coordinación y seguimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano es el Departamento de Calidad de la Dirección de Planificación Estratégica.

El teléfono de contacto es el 829-732-5555 extensiones 6069 y 6003.
correo electrónico: gestiondecalidad@indotel.gob.do

El programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MARZO 2022-MARZO 2024

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

¿Quiénes somos?

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel), es el órgano regulador de las telecomunicaciones. Tiene la labor de regular y supervisar el ingreso de aparatos y equipos de telecomunicaciones, la prestación de servicios en el sector, así como velar por la aplicación de las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

En adición, el Indotel por atribución de la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital ejerce la función de vigilancia y control de las actividades desarrolladas por las entidades de certificación.

Misión

Garantizar la oferta y acceso universal a los servicios de telecomunicaciones y certificación digital.

Inclusión

Tienen preferencia al momento de llegar a nuestras oficinas del Departamento de Asistencia al Usuario: las embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad.

Normativa Reguladora

Es una entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, con patrimonio propio y personalidad jurídica, con capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones. Tiene domicilio en la capital de la República y jurisdicción en materia de regulación y control de las telecomunicaciones en todo el territorio nacional.

Todo ciudadano, usuario y prestadora tiene el deber de:

- Actuar de manera honesta.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Tramitar las solicitudes cumpliendo con los requisitos establecidos.
- Respetar el horario de atención al público establecido.
- Responder de manera oportuna lo que le sea requerido.
- Tratar respetuosamente al personal que le presta el servicio.
- Colaborar con el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con sus obligaciones previstas en las leyes.
- Respetar el cumplimiento de los plazos establecidos para las solicitudes.

Atributos de Calidad

- Tiempo de respuesta: Es el plazo máximo en el cual la institución va a otorgar respuesta a una solicitud.
- Amabilidad: Consiste en ofrecer un trato cortés y respetuoso a los solicitantes.
- Fiabilidad: Nivel de confianza que tienen los ciudadanos, usuarios y prestadoras de los servicios sobre la información otorgada por el personal de Indotel.
- Profesionalidad: Nivel de conocimiento técnico y experiencia que tiene el personal para atender oportunamente a los ciudadanos, usuarios y prestadoras de servicios.
- Accesibilidad: Es la forma en la que el ciudadano, usuario y prestadora de servicios pueden acceder a los servicios ofrecidos por el Indotel.

SERVICIOS	ATRIBUTO DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADOR
Inscripción en Registro Especial para el Servicio de Radioaficionado	Tiempo de respuesta	Las solicitudes deben ser respondidas en un plazo no mayor de 30 días calendario, a partir de haberse tomado el examen. Nota: Las solicitudes de los solicitantes que no requieran tomar el examen, serán respondidas en un plazo no mayor de 30 días calendario, a partir de que se encuentren completas.	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido
	Fiabilidad	90 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
	Accesibilidad	90 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
Renovación de una Inscripción en Registro Especial para el Servicio de Radioaficionado	Tiempo de respuesta	Las solicitudes deben ser respondidas en un plazo no mayor de 30 días calendario, a partir de que se encuentren completas.	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido
	Fiabilidad	90 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
	Accesibilidad	90 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
Homologación de Equipos y Aparatos	Tiempo de respuesta	Las solicitudes deben ser respondidas en un plazo no mayor de 18 días hábiles, a partir de que haya sido realizado el pago.	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido
	Profesionalidad	85 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
	Fiabilidad	85 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
No Objeción para Retirar Equipos de Aduanas	Tiempo de respuesta	Las solicitudes en línea deben ser respondidas en un plazo no mayor de 3 días hábiles, a partir de que haya sido realizado el pago.	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido
Atención a Reclamaciones en Torno a los Servicios de Telecomunicaciones Contratados por un Usuario Ante una Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones o ante la alegada violación a una disposición establecida en la Ley o en las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el Indotel o ante las reclamaciones no solucionadas en los Casos de Pre Formalización (CPF) por motivo de avería	Tiempo de respuesta	**Casos de Pre Formalización (CPF)** • La respuesta será otorgada en un plazo no mayor de 7 días hábiles **Casos de Recursos de Queja (RDQ)** • Si la respuesta de la prestadora es favorable para el usuario, el recurso será concluido en un plazo no mayor de 17 días hábiles. Si la respuesta de la prestadora no es favorable y el usuario no desea continuar con el caso, el recurso será concluido en un plazo no mayor de 16 días hábiles. • Si la respuesta de la prestadora no es favorable y luego de la conciliación el usuario y la prestadora llegan a un acuerdo, el recurso será concluido en un plazo no mayor de 22 días hábiles. • Si el proceso llega a los Cuerpos Colegiados, la respuesta será homologada y otorgada en un plazo no mayor a 44 días hábiles. • En los casos que la decisión de los Cuerpos Colegiados sea observada por la Dirección Ejecutiva, se adicionan 10 días hábiles. **Casos de Quejas (CQ)** • La respuesta será otorgada en un plazo no mayor de 6 días hábiles.	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido
	Amabilidad	90 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
	Fiabilidad	85 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
Atención de Consultas y Orientación en Temas de Servicios de Telecomunicaciones	Amabilidad	90 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
	Profesionalidad	85 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
	Accesibilidad	85 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral